

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2023

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 1/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Servicio:

1.- Hemeroteca:

1.1. Recibir y realizar el seguimiento de las Publicaciones Seriadas sujetas a Depósito Legal.

Compromiso:

I.I.1. Tener disponibles para su publicación en el Boletín del Depósito Legal de Andalucía, los registros de las publicaciones seriadas recibidas por Depósito Legal en el año en curso.

Indicador:	II.I.1. Número de nuevos títulos ingresados anualmente.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Números publicados en Andalucía

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **62**

Indicador:	II.I.5. Número de suscripciones nuevas durante el año.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Suscripciones números nuevos + suscripciones abiertas

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **40**

Indicador:	III.I.6. Número de suscripciones abiertas durante el año.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Suscripciones publicaciones periódicas andaluzas

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023:

Servicio:

1.2. Procesar y controlar la colección de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca de Andalucía.

Compromiso:

I.I.2. Tener disponibles para su consulta, las colecciones de publicaciones seriadas en un plazo de 15 días desde su ingreso en la biblioteca.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 2/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Indicador:	II.1.2. Número de nuevos títulos procesados anualmente.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Títulos nuevos

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **236**

Indicador:	II.1.3. Número de ejemplares de títulos en curso recibidos durante el año.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Ejemplares publicados

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **14852**
Servicio:

1.4. Conservar las publicaciones Seriadadas pertenecientes al Patrimonio Documental Andaluz.

Compromiso:

I.I.4. Adquirir la prensa digital andaluza del año en curso.

Indicador:	II.1.7. Número de títulos adquiridos durante el año.
Frecuencia de la medición:	Anualmente
Estandar de calidad:	Títulos publicados

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **3**
Servicio:

1.5. Difundir la producción bibliográfica y documental de Andalucía, relativa a Publicaciones Seriadadas, a través del Boletín del Depósito Legal de Andalucía.

Compromiso:

I.I.6. Reclamar trimestralmente a las Oficinas de Depósito Legal los números atrasados.

Indicador:	II.1.9. Número de reclamaciones de publicaciones seriadadas de Depósito Legal durante el año.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Número publicados - Número recibidos

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 3/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **868**

Indicador:	II.I.10. Número de reclamaciones atendidas por las Oficinas Provinciales de Depósito Legal durante el año.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Números reclamados

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **0**
Servicio:

1.6. Atender las consultas que realicen las personas usuarias de la Biblioteca de Andalucía sobre las Publicaciones Seriadas y el propio Departamento de Hemeroteca.

Compromiso:

I.I.5. Atender las consultas que formulen las personas usuarias sobre la colección, la gestión y normalización de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca de Andalucía.

Indicador:	II.I.8. Número de consultas atendidas a través de los distintos departamentos de la Biblioteca de Andalucía durante el año.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Consultas recibidas

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **2927**
Servicio:

1.7. Ofrecer para su consulta en sala diarios y revistas de información general de las 8 provincias andaluzas.

Compromiso:

I.I.7. Garantizar diariamente la consulta de al menos un periódico de cada una de las 8 provincias andaluzas.

Indicador:	II.I.11. Número total de periódicos del día de cada una de las 8 provincias recibidos diariamente para su
-------------------	---

Frecuencia de la medición: consulta en sala.
semanalmente
Estandar de calidad: Provincias(8)

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023:

Servicio:

2.- Patrimonio Bibliográfico:

2.1. Recoger la producción bibliográfica y documental andaluza.

Compromiso:

I.I.8. Ofrecer la bibliografía de Andalucía al final de cada año.

Indicador: II.I.14. Número de obras catalogadas cada semana.
Frecuencia de la medición: semanalmente
Estandar de calidad: Obras recibidas en Dpto.

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **210**

Indicador: II.I.12. Porcentaje de obras procesadas anualmente.
respecto a las ingresadas.
Frecuencia de la medición: semanalmente
Estandar de calidad: 100%

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **75,6**

Indicador: II.I.18. Número de obras catalogadas.
Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de calidad: Obras recibidas en Dpto.

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **10922**
Servicio:

2.3. Difundir la producción bibliográfica y documental de Andalucía a través del Boletín del

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 5/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Depósito Legal.

Compromiso:

I.I.11 Reclamar mensualmente a las oficinas de Depósito Legal de Andalucía los documentos con Depósito Legal Andaluz que no lleguen.

Indicador:	II.I.17. Número de reclamaciones de obras del Depósito Legal.
Frecuencia de la medición:	mensualmente
Estandar de calidad:	Obras publicadas - Obras recibidas

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **0**

Servicio:

3.- Referencia, Información y Documentación:

3.1. Realizar el mantenimiento de las colecciones.

Compromiso:

I.I.10. Hacer un seguimiento de las obras de autor y/o tema andaluz disponibles en el mercado a lo largo del año y ponerlas a disposición de las personas usuarias.

Indicador:	II.I.16. Número de solicitudes de adquisiciones tramitadas.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Número de solicitudes

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **578**

Indicador:	II.I.15. Número de obras seleccionadas por el Departamento de Patrimonio Bibliográfico.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Número de obras publicadas

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **578**

Indicador:	II.I.13. Número de obras ingresadas.
-------------------	--------------------------------------

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de calidad: Obras publicadas por DL + obras adquiridas

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **14442**
Servicio:

3.2. Facilitar la consulta en sala durante el horario de apertura.

Compromiso:

I.I.13. Responder de forma inmediata a las consultas formuladas presencialmente sobre las condiciones de acceso, consulta de fondos y servicios que ofrece la biblioteca.

Indicador: II.I.22 Número de nuevas personas usuarias con respecto al año anterior.
Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de calidad: Número de solicitudes de carné

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **428**
Servicio:

3.4. Atender las consultas generales y especializadas formuladas por las personas usuarias.

Compromiso:

I.I.23 Servir la petición de fondos en sala en un tiempo máximo de 10 minutos.

Indicador: (II.I.19. Número de personas usuarias en sala. Número de préstamos, en sala y a domicilio, y número de reproducciones realizadas.
Frecuencia de la medición: semanalmente
Estandar de calidad: Número de personas recibidas

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **10265**

Indicador: II.I.32. Número total de fondos servidos partido por el tiempo de respuesta.
Frecuencia de la medición: semanalmente

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 7/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Estandar de calidad:

Fondos servidos

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **6113**
Compromiso:

I.I.14. Atender a las consultas recibidas por correspondencia postal en un plazo de 15 días y las consultas electrónicas en un plazo máximo de 7 días.

Indicador:

II.I.20 Número de respuestas a las consultas escritas contestadas en plazo sobre el total.

Frecuencia de la medición:

Quincenalmente

Estandar de calidad:

Número de consultas recibidas

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **0**
Indicador:

II.I.21. Número de respuestas a las consultas electrónicas contestadas en plazo sobre el total.

Frecuencia de la medición:

Quincenalmente

Estandar de calidad:

Número de consultas recibidas

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **904**
Indicador:

II.I.25. Número de reclamaciones y sugerencias. semanalmente

Frecuencia de la medición:

Número de reclamaciones recibidas

Estandar de calidad:
Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **4**
Servicio:

3.5. Dar información actualizada a través de la página web.

Compromiso:

I.I.22. Actualizar mensualmente los contenidos de la página web.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 8/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Indicador:	II.I.30. Tiempo medio de actualización de la página web.
Frecuencia de la medición:	mensualmente
Estandar de calidad:	30 días

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: 10,41

Indicador:	II.I.33. Tiempo medio de información de los cambios realizados en la biblioteca.
Frecuencia de la medición:	semanalmente
Estandar de calidad:	1

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: 1

Servicio:

3.6. Prestar obras relacionadas con Andalucía incluidas en la Sección de Préstamo.

Compromiso:

I.I.16. Prestar de forma inmediata los fondos en libre acceso de la Sección de Préstamo.

Indicador:	II.I.24. Porcentaje de obras de la Sección de Préstamo que se prestan anualmente.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	10%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: 2,3

Servicio:

3.7. Organizar cursos de formación de usuarios.

Compromiso:

I.I.18. Programar cursos de formación de usuarios, al menos, dos veces al año.

Indicador:	II.I.26. Grado de satisfacción de los participantes en los cursos de formación de usuarios.
Frecuencia de la medición:	anualmente

Estandar de calidad: 10

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **6**

Servicio:

3.8. Facilitar el acceso a bases de datos especializadas.

Compromiso:

I.I.21. Facilitar la utilización de, al menos, una hora gratuita el uso de ordenadores de acceso a Internet e información electrónica y de aparatos de consulta de microformas.

Indicador: I.I.29. Número de personas usuarias de Internet y bases de datos y minutos de conexión a Internet.

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de calidad: 60 minutos

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **5990**

Servicio:

3.10. Atender las consultas a través del programa cooperativo de referencia virtual «La Biblioteca Responde».

Compromiso:

I.I.19. Responder a las consultas de "La Biblioteca Responde" en un plazo de 3 días hábiles.

Indicador: II.I.27. Número de preguntas contestadas.

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de calidad: Preguntas formuladas

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **141**

Servicio:

3.13. Realizar visitas guiadas previa petición.

Compromiso:

I.I.20. Organizar periódicamente visitas guiadas a la biblioteca.

Indicador:	II.I.28. Número de visitas programadas recibidas.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Visitas solicitadas

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: 2

Servicio:

4.- Servicios para la Lectura Pública:

4.1. Facilitar el acceso al Catálogo Unificado de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

Compromiso:

I.I.27. Comunicar a todas las personas usuarias de la Red sobre cualquier eventualidad o novedad ocurrida en la misma.

Indicador:	II.I.38. Número mensual de comunicados vía web dirigidos a la Red.
Frecuencia de la medición:	mensualmente
Estandar de calidad:	Novedades en la Red

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: 2,2

Compromiso

I.I.25. Hacer llegar a todas las bibliotecas que lo soliciten la información necesaria para tramitar la inscripción en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

Indicador:	II.I.34. Número de solicitudes tramitadas trimestralmente.
Frecuencia de la medición:	trimestralmente
Estandar de calidad:	Solicitudes recibidas

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: 1,25

Indicador:	II.I.35. Número de bibliotecas incorporadas a la Red en cada fusión.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Bibliotecas que cumplen requisitos

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **5**
Servicio:

4.2. Proporcionar asesoramiento técnico a todos los centros que integran la Red de Lectura Pública en todas las materias relativas a la prestación del servicio y sus instalaciones.

Compromiso:

I.I.26. Mantener un servicio de atención telefónica a todas las bibliotecas integradas en la Red de 9,00 a 21,00 h de lunes a viernes.

Indicador:	II.I.36. Número de llamadas atendidas mensualmente de las Bibliotecas que integran la Red.
Frecuencia de la medición:	mensualmente
Estandar de calidad:	Llamadas recibidas

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **155**

Indicador:	II.I.37. Tiempo medio de respuesta por pregunta.
Frecuencia de la medición:	semestralmente
Estandar de calidad:	10 minutos

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **12**

Indicador:	II.I.39. Índice anual de satisfacción de los usuarios de la Red.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	10

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **8**
Servicio:

4.3. Colaborar en los procesos técnicos específicos mediante la adecuada difusión de la normativa de descripción e indización, así como la aplicación de la normativa homogénea de

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 12/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

préstamo o cualquier otra fórmula de acceso al documento.

Compromiso:

I.I.28. Distribuir en todos los casos, las instrucciones técnicas específicas, manuales de procedimiento, o cualquier otro material que implique una homogeneidad en los trabajos de la Red.

Indicador:	II.I.40. Número de instrucciones técnicas específicas, manuales de procedimiento, o cualquier otro material que implique una homogeneidad en los trabajos de la Red distribuidos.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Instrucciones demandadas

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **1**

Servicio:

4.5. Mantener el servicio de préstamo interbibliotecario de sus fondos, para toda la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, así como para otras bibliotecas nacionales y extranjeras.

Compromiso:

I.I.29. Proporcionar los formularios para la tramitación del préstamo interbibliotecario vía web, fax o correo postal.

Indicador:	II.I.42. Número de formularios para la tramitación del préstamo interbibliotecario distribuidos.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	Formularios solicitados

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **13**

Compromiso:

I.I.30. Dar respuesta a las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

Indicador:	II.I.43. Tiempo medio en dar respuesta a las peticiones de préstamos interbibliotecario.
Frecuencia de la medición:	semanalmente
Estandar de calidad:	7 días

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Resultados:01/01/2023 a 31/12/2023: **1,5**

Indicador:	II.I.41. Número de préstamos interbibliotecarios tramitados.
Frecuencia de la medición:	mensualmente
Estandar de calidad:	Préstamo demandados

Resultados:01/01/2023 a 31/12/2023: **9**

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER ALVAREZ GARCIA	14/03/2024	PÁGINA 14/14
VERIFICACIÓN	BndJA63PJWH5JE372RTBKF9SZAGWCP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	